

**BBO**

**Bahn + Bus Obwalden**

i.A. Beat von Wyl, Kommunikation  
Brünigstr. 64  
6074 Giswil

**An die  
zb Zentralbahn  
Stanserstr. 2, Postfach 457  
6362 Stansstad**

OFFENER BRIEF

Sachseln, Giswil, 7. Dezember 2006

## **Zentralbahn: Kundeninformation der Fahrgäste verbessern**

Sehr geehrte Damen und Herren

Viele Kundinnen und Kunden der Zentralbahn haben es im Verlaufe der letzten 2 Jahre selber erlebt: Bei Betriebsstörungen, Verspätungen oder anderen Zwischenfällen war die Information durch die Bahnbetreiberin oft mangelhaft, zeitweise gar undiskutabel schlecht. Bahn + Bus Obwalden (BBO) verfolgte diese Entwicklung mit grosser Sorge. Weshalb?

Ein gutes Angebot im öffentlichen Verkehr braucht nicht nur ein gutes Schienennetz und einen dichten Fahrplan. Wenn Bahn und Bus mehr Leute befördern wollen, so ist das erfolgreiche Arbeiten an der Front, der direkte Kontakt zu den KundInnen, zentral. Nur so können sich die grossen Investitionen, die gegenwärtig ins Schienennetz getätigt werden, auch bezahlt machen. Das umstrittene Projekt Steilrampe Engelberg sowie die Tieferlegung der Zentralbahn im Bereich der Luzerner Allmend dürfen kein Selbstzweck ein.

Die mangelhafte Kundeninformation durch die Zentralbahn haben wir in einem Brief vom 3. Juni 2006 ausführlich beschrieben. In Ihrer Antwort von Mitte Juli akzeptieren Sie einen grossen Teil der beschriebenen Kritik und listen einen ganzen Massnahmenkatalog auf, wie die Situation verbessert werden soll. Sie weisen mit Recht darauf hin, dass zwei grosse vorübergehende Ursachen inzwischen nicht mehr aktuell sind, die Unwetter vom August 2005 sowie die Kinderkrankheiten der neuen SPATZ-Züge.

### **Weitere Verbesserungen nötig**

Als Kunden der zb dürfen wir feststellen, dass sich die Situation in den letzten Monaten deutlich verbessert hat. Noch immer stellen wir aber einzelne Mängel fest, die für uns unverständlich sind. Wenn ein Spätzug von Luzern nach Obwalden in Sarnen wegen Bauarbeiten in Sarnen durch einen Bus ersetzt wird, so fehlt zeitweise die klare Information der Fahrgäste, dass in Sarnen umgestiegen werden muss. In Nidwalden wurde ein Morgenzug ab Dallenwil durch einen Bus ersetzt, der gegenüber dem Fahrplan mehrere Minuten früher wegfuhr. Gäste von Engelberg, die rechtzeitig im Bahnhof ankamen, konnten lediglich im Dämmerlicht einen Anschlag lesen, dass der Bus nun schon abgefahren sei... Dass dies der amtierende Präsident des Obwaldner Kantonsrates persönlich erleben

musste, ist vielleicht besonders ärgerlich. Es ist jedoch für alle Personen, die nicht als regelmässige Pendler die Information am Bahnhof lesen, unzumutbar. Verpasste Anschlusszüge, Sitzungen oder andere Termine sind die Folgen daraus.

In diesen Bereichen hätte die zb ein verheissungsvolles Potenzial, durch einen aufmerksamen Service viele neue KundInnen zu gewinnen. Dieses wird bisher nur ungenügend genutzt.

### **Realisierung mit Terminplan**

Bahn + Bus Obwalden begrüsst die dargestellte Liste von Massnahmen. Angesichts der grossen Bedeutung der zb für den Kanton und der grossen Summe, die für Investitionen und Betrieb eingesetzt werden, ist eine rasche Realisierung unumgänglich. Ein verbindlicher Terminplan soll gegenüber der Öffentlichkeit kommuniziert werden, zumindest für die Hauptmassnahmen. Im Weiteren soll in regelmässigen Abständen, beispielsweise halbjährlich, über den Fortschritt der Massnahmen informiert werden. Längerfristig stellen wir uns eine periodische Berichterstattung im Rahmen des Geschäftsberichtes vor.

Mit diesem offenen Brief will BBO die Zentralbahn darauf hinweisen, dass sie zum Erfolg ihres Betriebs neben den harten Faktoren wie Rollmaterial und Fahrplan auch die weichen Faktoren vermehrt pflegen soll. Wie wir aus zahlreichen Hinweisen von Kundinnen und Kunden erfahren, kann die zb durch eine offensive Information viel goodwill schaffen, der sich auch im unternehmerischen Erfolg bemerkbar machen wird.

Wir hoffen, dass die zb unsere Anregungen aufnimmt und in die Tat umsetzt. Gerne nehmen wir Ihre Informationen zu den geplanten Massnahmen entgegen.

Mit freundlichen Grüssen

BBO, Kerngruppe

i.A. Beat von Wyl

Kopie an: Medien